

Relatório sobre as atividades da Ouvidoria - 1º Semestre de 2022
Banco Randon

I- Identificação da Empresa

Razão Social: Banco Randon S.A
CNPJ: 11.476.673/0001-39
Diretor Responsável: Augusto Giongo Letti

II- Aspectos descritivos da estrutura e das atividades da Ouvidoria

Subordinação: **Composição:**
Diretor Ouvidor: Viviane Licks de Almeida
Ouvidores Suplentes: Camila Bresolin
Daniela Elenize da Silva
Luana Bittencourt Cardoso de Souza

Estrutura para o atendimento das exigências legais e regulamentares:

I. Apresentação:

Visando atender plenamente as exigências legais e buscando a satisfação dos nossos clientes, o Banco Randon mantém um canal de Ouvidoria que atua, desde 2010, na resolução das solicitações. Conforme legislação vigente, à Ouvidoria da Randon Consórcios atua nas manifestações dos clientes do Banco Randon desde janeiro de 2022.

II. Elementos utilizados na definição de estrutura da Ouvidoria

Foram nomeados quatro funcionários para atuar nas demandas da Ouvidoria, nos canais disponíveis de atendimento, sendo que todos possuem autonomia para responder por essa atividade. A estrutura está adequada com o porte da empresa.

III. Responsabilidade da Ouvidoria

Canal de atendimento ao cliente de segunda instância com a responsabilidade de receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal às reclamações que não forem solucionadas nos canais de atendimento de primeira instância.

IV. Logística implantada

- a) Atendimento telefônico por meio do telefone 0800 645 0500, das 8:00h às 20:00h, de segunda à sexta-feira e e-mail ouvidoria@bancorandon.com.
- b) Utilização do software Sesuite para registro e acompanhamento das demandas recebidas neste canal.
- c) Planilha eletrônica para registro e acompanhamento da avaliação de atendimento afim de atender a resolução CMN nº 4.860/20.

V. Equipamentos utilizados

Computador com as configurações necessárias para desempenho da atividade, telefone e impressora.

VI. Rotinas utilizadas

Padrão de trabalho descrito na instrução de trabalho (I-034) da Ouvidoria.

Deficiências detectadas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria

Não há deficiências detectadas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.

Comprometimento da Administração

O comprometimento da Administração desta Administradora com a adequada execução das atividades da Ouvidoria está expresso no estatuto social e refletido no empenho em oferecer condições adequadas de trabalho aos funcionários do componente organizacional.

Demandas reportadas à Gestão

A análise das demandas registradas na Ouvidoria é feita pelo Ouvidor, sendo que a Gestão da Empresa, para conhecimento e acompanhamento recebe informação de todos os registros.

Sistema de Ouvidoria do Banco Randon

Para gerenciar as demandas da Ouvidoria, utiliza-se o software Sesuite, onde as mesmas são registradas com um número de protocolo gerado junto ao sistema de atendimento da Empresa.

Exame de Certificação dos Ouvidores

A Ouvidoria possui quatro Ouvidores qualificados através da Treina (Treina e-learning -Educação Executiva para o Mercado Financeiro) para atender as demandas registradas neste canal.

III- Aspectos Estatísticos das atividades da Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco Randon, através da linha exclusiva 0800 645 0500, e-mail ouvidoria@bancorandon.com, no período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2022, não recebeu demandas de clientes.

IV - Avaliação do atendimento da Ouvidoria

Durante o primeiro semestre de 2022 não houve demanda através dos canais de atendimento disponíveis para acesso do usuário, portanto não há registros de avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria.

V - Parecer final do Ouvidor

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, no primeiro semestre de 2022, compreendeu em atender nossos clientes acompanhando e sugerindo melhorias em nossos processos internos com foco na qualidade dos serviços prestados e consequentemente sua satisfação.

Caxias do Sul, 06 de julho de 2022.

Banco Randon

Augusto Giongo Letti
Diretor
Responsável pela Ouvidoria

Viviane Licks de Almeida
Ouvidora